

REFERENCES

- Abbas, F. (2015). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Home Industry Moshimoshi Cake Samarinda). *EJournal Administrasi Bisnis*, 3(1), 244–258. [https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/Jurnal%20Firdayanti%20Abbas%20\(04-08-15-01-46-47\).pdf](https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/Jurnal%20Firdayanti%20Abbas%20(04-08-15-01-46-47).pdf)
- Akhtar, I. (2016). Research Design. *SSRN Electronic Journal*. doi:<https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2862445>
- Alwi, I. (2015). Kriteria Empirik dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 2(2), 140–148. doi:<https://dx.doi.org/10.30998/formatif.v2i2.95>
- Ananda, R., & Rafida, T. (2016). *Pengantar Kewirausahaan*. (M. Rifai, Ed.). PERDANA PUBLISHING.
- Anchuri, D. (2020). Effect of Customer Relationship Management (CRM) on Customer Satisfaction. *International Journal of Science and Research*, 9(8), 141–143. <https://doi.org/10.21275/SR20731100904>
- Andriani, R. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Di KCP Depok Cirebon. *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(1), 1–14.
- Ariani, D. W. (2015). Employee Satisfaction and Service Quality: Is There Relations? *International Journal of Business Research and Management*, 6(3), 33–44. www.cscjournals.org/manuscript/Journals/IJBRM/Volume6/Issue3/IJBRM-187.pdf
- Aryani, L. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Secara Online Di Online Shop Lazada. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 39. doi:<https://dx.doi.org/10.35590/jeb.v3i1.723>
- Asari, A., Toloh, B. H., & Sangari, J. R. R. (2018). Pengembangan Ekowisata Bahari Berbasis Masyarakat di Desa Bahoi, Kecamatan Likupang Barat, Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Ilmiah Platax*, 6(1), 29–41.

- Askarzai, W., & Unhelkar, B. (2017). Research Methodologies: An Extensive Overview. *IJSRM International Journal of Science and Research Methodology*, 6(4), 21–42. <https://www.ijsrm.humanjournals.com>
- Baraei, E. K., Mirzaei, M., & Bidabadi, R. (2019). Administrative corruption and the challenges of entrepreneurship development. *UCT Journal Of Management And Accounting Studies*, 7(2), 20–27. <https://doi.org/10.24200/jmas.vol7iss02pp20-27>
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research And Consulting Institute.
- Desfandriyani, D. (2018). Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pro Chicken (Studi Kasus Di Pro Chicken Purworejo). *OIKONOMIA*, 7(1), 59–66. <http://ejournal umpwr.ac.id/index.php/oikonomia/article/view/5358/4896>
- Devita, M. (2017). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Resturant Alpha Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4(2), 1–15. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/16352/15817>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa*. Deepublish.
- Ferdiansyah. (2018). PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP EFEKTIVITAS ORGANISASI (Studi Kasus Pada Pihak Struktural SMK Letris Indonesia 2 Pamulang). *Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan*, 6(2), 132–142.
- Hamdiyah, H., & Haryono, A. T. (2016). Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Di Ada Swalayan Banyumanik Semarang. *Journal of Management*, 2(2). <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/413/400>
- Hardani, H., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., ... Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (H. Abadi, Ed.). CV. Pustaka Ilmu.

- Haslinda, H., & Jamaluddin, M. (2016). Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 2(1), 1–21. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/jiap/article/view/3015>
- Huseno, T. (2016). *Kinerja Pegawai*. Media Nusa Creative.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Indomedia Pustaka.
- Junaidi, J. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Cabang Banjarmasin. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 35–48. <http://dx.doi.org/10.31602/atd.v2i1.1190>
- Laia, M. (2019). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. ISS Indonesia Cabang Medan. *Journal of Management Science (JMAS)*, 2(1), 17–21. <https://exsys.iocspublisher.org/index.php/JMAS/article/view/24>
- Laurence, L., & Mustamu, R. H. (2015). Manajemen Konflik Dalam Perencanaan Suksesi Perusahaan Keluarga Di Bidang Ekspedisi Di Surabaya. *AGORA*, 3(1), 725–735. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/viewFile/2951/2656>
- Leonardo, Y. (2016). Analisis Perencanaan Suksesi Pada Perusahaan Keluarga Pd Bintang Di Situbondo. *AGORA*, 4(1), 120–128. <https://media.neliti.com/media/publications/36491-ID-analisis-perencanaan-suksesi-pada-perusahaan-keluarga-pd-bintang-di-situbondo.pdf>
- Martini,, L. K. B. (2018). *Suksesi Perusahaan Keluarga*. CV. Setia Bakti.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113–125. <https://doi.org/10.47007/jeko.v7i2.1624>
- Munawaroh, M., Rimiati, H., & Fajarwati, F. (2016). *Kewirausahaan*. LP3M UMY.
- Nasution, L. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 49–55.

- Nugroho, B. P. (2017). Pemberdayaan Masyarakat Eks Lokalisasi Dolly Melalui Pengembangan Wirausaha Oleh Pemerintah Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(2), 1–11. <http://repository.unair.ac.id/67599/>
- Nursiti, D., & Fedrick, D. (2018). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Psychomutiara*, 2(1), 46–56. <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/5176>
- Sagai, B. C. C., Rindengan, Y. D. Y., & Karouw, S. D. S. (2018). Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado. *Jurnal Teknik Informatika*, 13(4), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/informatika/article/download/28104/27574>
- Setiawan, K. C. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana Di Divisi Operasi Pt. Pusri Palembang. *PSIKIS-Jurnal Psikologi Islami*, 1(2), 43–53. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/psikis/article/view/567>
- Setyawan, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Tiga Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai Di Batam Dan Karimun). *Journal of Accounting & Management Innovation*, 2(1), 67–89. <https://ejournal.medan.uph.edu/index.php/jam/article/view/175>
- Sinaga, M., & Sulistyowati, I. (2018). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pengendalian Mutu D'Ayam Crispy di Yogyakarta).
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Suharyono, S. (2017). Sikap dan Perilaku Wirausahawan. *Jurnal Ilmu Dan Budaya*, 40(56), 6551–6586.
- Supriyadi, E., Mariani, S., & Sugiman. (2017). Perbandingan Metode Partial Least Square (PLS) Dan Principal Component Regression (PCR) Untuk Mengatasi Multikolinearitas Pada Model Regresi Linear Berganda. *UNNES Journal of Mathematics*, 6(2), 117–128. <https://doi.org/10.15294/ujm.v6i2.11819>

- Susanti, A., Soemitro, R. A. A., & Suprayitno, H. (2018). Pencarian Rumus Perhitungan Jumlah Sampel Minimal yang Digunakan Pada Penelitian Perilaku Perjalanan Terdahulu. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(2), 53–64.
- Widiana, M. E., Hidayati, K., & Karsam, K. (2019). *Teoritik & Empirik Strategi Pemasaran*. (M. E. W, Ed.). Penerbit Aseni.
- Wright, M., Massis, A. D., Scholes, L., Hughes, M., & Kotlar, J. (2016). *Family Business Entrepreneurship*, 1–48.
<https://doi.org/doi:10.13140/RG.2.1.1892.5200>
- Yudistira, D. S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Pesisir Selatan. <https://doi.org/10.31227/osf.io/jk54m>

